

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE *BALANCED SCORECARD* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE  
ANALYSIS* DI UD.MINI TOP MEDAN JOHOR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan S-1 Program Studi Teknik  
Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara

**Disusun Oleh:**

**RUDI SYAHPUTRA  
71180914015**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga proposal skripsi berjudul “**Analisa Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode *balanced scorecard* dan *Importance Performance Analysis***” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Adapun tujuan proposal skripsi ini adalah sebagai syarat untuk mencapai derajat Strata 1 (S1) pada program studi Teknik Industri di Universitas Islam Sumatera Utara.

Dalam Penelitian ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Orang tua saya yang telah sangat banyak membantu saya baik moril maupun materi kepada saya, semoga kedua orang tua saya selalu diberikan kesehatan, keselamatan, panjang umur, dan murah rezeki.
2. Ibu Mahrani Arfah ST, M.MT, selaku ketua program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.
3. Ibu Ir. Suliawati , MT, selaku dosen pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis di program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.
4. Ibu Mahrani Arfah ST, M.MT, selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan masukan kepada penulis di program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.
5. Abangda Mhd.Arbi syahbacin Dan Bapak kepala Lingkungan Medan Johor Yang Memberikan Izin dan Perlindungan.
6. Karyawan UD MINI TOP yang bersedia memberikan informasi tentang perusahaan.
7. Seluruh rekan - rekan mahasiswa stambuk 2018 program studi Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara.

Semoga amal baik mereka mendapatkan balasan dari Allah SWT dengan balasan berlipat ganda. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih banyak hal-hal yang kurang sempurna, baik dalam pemilihan kata maupun penyusunannya. Untuk kritik dan saran sangat diharapkan untuk memperbaiki segala yang kurang dari penulisan proposal ini. Akhirnya harapan penulis kiranya tugas akhir ini dapat bermanfaat dan berguna bagi penulis dan pembaca.

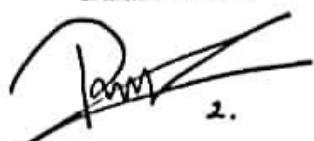
Medan, April 2022  
Penulis

RUDI SYAHPUTRA  
71180914015

**PENGUKURAN KINERJA PERUSAHAAN DENGAN MENGGUNAKAN  
METODE BALANCED SCORECARD DAN IMPORTANCE  
PERFORMANCE ANALYSIS DI UD. MINI TOP MEDAN JOHOR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan S-1 Program Studi  
Teknik Industri Fakultas Teknik Universitas Islam Sumatera Utara

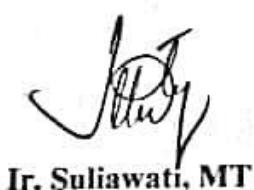
**Disusun Oleh**



**RUDI SYAHPUTRA**

71180914015

**Dosen Pembimbing I**

  
Ir. Suliawati, MT

**Dosen Pembimbing II**

  
Mahrani Arfah, ST, M.MT

**Ketua Prodi**

  
Mahrani Arfah, ST, M.MT

**PROGRAM STUDI TEKNIK INDUSTRI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
MEDAN  
2022**

**LEMBAR ASISTENSI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : Rudi syahputra

NPM : 71180914015

Pembimbing I : Ir. Suliawati, MT

Judul : Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* dan *Importance Performance Analysis* di UD.Mini Top Medan Johor

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Paraf
1.	Rabu, 13-03-2022	Perbaikan Penulisan dan Penyusunan.	87
2.	Kamis, 14-03-2022	Buat Metode Statistik sebagai Pembanding.	87
3.	Jumat, 15-03-2022	Bab 3 jumlah Pengamatan dan Validasi dan Reabilitas.	87
4.	Jumat, 20-03-2022	Lengkapi Rumus Reabilitas dan Validitas.	87
5.	Senin, 23-03-2022	Perbaikan dan Penambahan Sistematis penulisan laporan.	87
6.	Rabu, 25-03-2022	Pemambahan Sub Data dan Rumus pada setiap uji.	87
7.	Jumat, 27-03-2022	Penyesuaian ulang Penulisan dan Margin	87
8.	Sabtu, 28-03-2022	Acc Laporan	87

Medan, April 2022

Diketahui :

Kaprodi Teknik Industri



(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

Pembimbing I



(Ir. Suliawati, MT)

**LEMBAR ASISTENSI BIMBINGAN TUGAS AKHIR**

Nama : Rudi syahputra

NPM : 71180914015

Pembimbing II: Mahrani Arfah, ST, M.MT

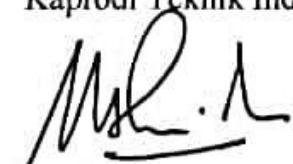
Judul : Pengukuran Kinerja Perusahaan dengan Menggunakan Metode *Balanced Scorecard* dan *Importance Performance Analysis* di UD.Mini Top Medan Johor

No	Hari/Tanggal	Jenis Kegiatan	Paraf
1.	Kamis , 07-03-2022	Perbaikan Latar belakang , Perumusan dan Landasan Teori	<i>M.R.A</i>
2.	Jumat , 08-03-2022	Perbaikan dan Masukan Mendelay dan Flowchart	<i>M.R.A</i>
3.	Senin, 18-03-2022	Perbaikan penulisan dari bab 1-4 dan Rapikan tabel 4.	<i>M.R.A</i>
4.	Rabu, 20-03-2022	Penulisan tabel rekapitulasi perhitungan dari kiri ke kanan.	<i>M.R.A</i>
5.	Kamis, 21-03-2022	Perhitungan bab 4 sudah bisa , Rapikan Rekapitulasi kinerja dan Harapan.	<i>M.R.A</i>
6.	Jumat, 22-03-2022	Bab1-5 ok , bab 6 perbaikan kesimpulan Menjawab perumusan masalah.	<i>M.R.A</i>
7.	Senin, 25-03-2022	Lengkapi daftar pustaka, Daftar isi.	<i>M.R.A</i>
8.	Selasa, 26-03-2022	ACC Laporan Skripsi.	<i>M.R.A</i>

Medan, April 202

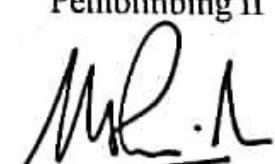
Diketahui :

Kaprodi Teknik Industri



(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

Pembimbing II



(Mahrani Arfah, ST, M.MT)

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b>	<b>iv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang.....	I-1
1.2 Perumusan Masalah.....	I-2
1.3 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian .....	I-3
1.3.1 Tujuan Penelitian.....	I-3
1.3.2 Manfaat Penelitian.....	I-3
1.4 Batasan Masalah dan Asumsi.....	I-3
1.4.1 Batasan Masalah.....	I-3
1.4.2 Asumsi.....	I-3
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Kinerja.....	II-1
2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja .....	II-2
2.3 Indikator – indikator kinerja .....	II-3
2.4 Metode <i>Balanced scorecard</i> .....	II-5
2.5 Metode <i>Importance Performance Analysis</i> .....	II-7
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Tempat dan waktu penelitian .....	III-1
3.2 Metode penelitian .....	III-1
3.3 Subjek Penelitian.....	III-2
3.4 Rancangan Penelitian.....	III-2
3.5 Kerangka Pemecahan Masalah.....	III-3
3.6 Pengumpulan data .....	III-5
3.7 Metode <i>BSC</i> dan <i>IPA</i> Pengelohan data.....	III-6

**BAB IV PENGUMPULAN DAN PENGOLAHAN DATA**

4.1 Pengumpulan data .....	IV-1
4.1.1 <i>Balanced scorecard</i> .....	IV-1
4.1.2 <i>Importance Performance Analysis</i> .....	IV-3
4.2 Pengelolahan Data <i>Balanced scorecard</i> .....	IV-8
4.2.1 Perspektif keuangan .....	IV-8
4.2.2 Perspektif pelanggan .....	IV-10
4.2.3 Perspektif Bisnis Internal .....	IV-11
4.2.4 Perspektif pertumbuhan dan pembelajaran .....	IV-12
4.3 Pengelolahan Data <i>Importance Perfprmance Analysis</i> .....	IV-14
4.3.1 Tingkat Kesesuaian .....	IV-14
4.3.2 Tingkat Kesesuaian Total .....	IV-17
4.3.3 Diagram Kartesius .....	IV-18

**BAB V ANALISA DAN EVALUASI**

5.1 Analisa .....	V-1
5.2 Evaluasi .....	V-2

**BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN**

6.1 Kesimpulan .....	VI-1
6.2 Saran .....	VI-2

**DAFTAR PUSTAKA**

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Penentuan Score berdasarkan hasil pengukuran.....	IV-1
Tabel 4.2 Laporan keuangan tahunan UD.Mini Top.....	IV-2
Tabel 4.3 Rekapitulasi Data Perspektif Keuangan.....	IV-9
Tabel 4.4 Score Perspektif Keuangan .....	IV-10
Tabel 4.5 Laporan Keuangan Penerimaan KAS.....	IV-11
Tabel 4.6 Score Perspektif Pelanggan.....	IV-11
Tabel 4.7 Laporan Keuangan Laba Operasional.....	IV-11
Tabel 4.8 Score Perspektif Bisnis Internal .....	IV-12
Tabel 4.9 Laporan Keuangan dan Jumlah Pekerja.....	IV-12
Tabel 4.10 Score Perspektif Pembelajaran dan Pertumbuhan.....	IV-13

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Singgih, Damanik. 2011. *Pengukuran dan analisa kinerja balanced scorecard di pt. Idra jaya*. Surabaya: Institut Teknologi Sepuluh November.
- Diana, Riyana. 2017. *Pengukuran kinerja perusahaan PT.Indofood dengan menggunakan metode balanced scorecard* Banten: Universitas Pamulang.
- Widodo, Tri., Nanang, Alamsyah., Zulfirman, Wahyu Z 2019. *Analisa Pengukuran kinerja perusahaan PT.Golden Communication dengan menggunakan metode balanced scorecard dan analytical hierachy proces* Batam: Institut Ibnu sina.
- Gita, Deara K., Nur W, Eva., Pantang W, Patrick., Irsan K, Muhammad., Widjanarko, Simon Bambaang., Purwantiningrum, Indria. 2014. *Analisa pengukuran kinerja perusahaan dengan menggunakan metode balanced scorecard* Malang: Universitas Brawijaya
- Gun. *Kinerja dan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pada karyawan* .[https://id.scrib.com/document/390988158/Kinerja perusahaan](https://id.scrib.com/document/390988158/Kinerja%20perusahaan)
- Johan, Jatibudi M. 2014. *Analisa kepuasan pelanggan dengan importance performance analysis di SBU Labaratory PT Sucofindo* : Bekasi : Undip
- Melfayola, R. 201e. *Analisis kepuasan konsumen terhadap kualitas pelayanan dan harga produk pada supermakarket dengan menggunakan metode importance performance analysis (IPA)* . Pekanbaru : Universitas Islam Negeri Sultan Syahrif Kasim Riau
- Indrajaya, I. 2018.*Analisis kualitas pelayanan terhadap tingkat kepuasan konsumen menggunakan metode importance performance analysis dan costumer satisfaiction index pada UKM Gallery* : Jakarta : Universitas Indraprasta

## **LAMPIRAN I**

### **1. Uji validitas**

No	Item Pertanyaan	R hitung	R tabel 5%	Keterangan
1	X1	0.595	0.213	Valid
2	X2	0.282	0.213	Valid
3	X3	0.405	0.213	Valid
4	X4	0.351	0.213	Valid
5	X5	0.412	0.213	Valid
6	X6	0.382	0.213	Valid
7	X7	0.244	0.213	Valid

*Sumber : Output SPSS 25*

menunjukkan bahwa pada keseluruhan pertanyaan memiliki nilai korelasi *product moment* lebih besar dari yang dimiliki oleh nilai r Tabel yaitu 0.213 (taraf signifikansi 5% dan n = 87 ) sehingga dapat disimpulkan bahwa dari 7 item pernyataan dinyatakan valid sebanyak 14 item dan yang dinyatakan tidak valid sebanyak 0 item.

## 2. Uji Reabilitas

Uji ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai *cronbach alpha* dengan ketentuan nilai *cronbach alpha* minimal 0,6. Artinya jika nilai *cronbach alpha* yang didapatkan dari hasil perhitungan SPSS lebih besar dari 0,6 maka dapat disimpulkan bahwa kuisioner tersebut reabel, dan sebaliknya jika perhitungan SPSS lebih kecil dari 0,6 maka kuisioner tersebut dikatakan tidak reabel.

Nilai Alpha Cronbach	Kriteria	Keputusan
0.71	0.60	Reabel

Sumber : Output SPSS 25

maka dapat lihat bahwa variabel memiliki nilai cronbach alpa lebih besar dari ketentuan nilai *cronbach*  $0.71 > 0.6$  maka dengan ini kuisioner tersebut dinyatakan reabel

## LAMPIRAN III

### UJI VALIDITAS

### Correlations Kinerja

	X01	X02	X03	X04	X05	X06	X07	TOTAL
X01 Pearson Correlation	1	,017	,100	,027	,065	,114	,070	,595**
Sig. (2-tailed)		,872	,355	,806	,552	,295	,519	,000
N	87	87	87	87	87	87	87	87
X02 Pearson Correlation	,017	1	,050	-,095	,120	-,037	-,264*	,282**
Sig. (2-tailed)	,872		,645	,382	,267	,732	,014	,008
N	87	87	87	87	87	87	87	87
X03 Pearson Correlation	,100	,050	1	,007	-,026	-,017	-,064	,405**
Sig. (2-tailed)	,355	,645		,948	,814	,877	,557	,000
N	87	87	87	87	87	87	87	87
X04 Pearson Correlation	,027	-,095	,007	1	,073	-,079	,119	,351**
Sig. (2-tailed)	,806	,382	,948		,503	,465	,273	,001
N	87	87	87	87	87	87	87	87
X05 Pearson Correlation	,065	,120	-,026	,073	1	-,008	-,012	,412**
Sig. (2-tailed)	,552	,267	,814	,503		,941	,915	,000
N	87	87	87	87	87	87	87	87
X06 Pearson Correlation	,114	-,037	-,017	-,079	-,008	1	-,043	,382**
Sig. (2-tailed)	,295	,732	,877	,465	,941		,691	,000
N	87	87	87	87	87	87	87	87
X07 Pearson Correlation	,070	-,264*	-,064	,119	-,012	-,043	1	,244*
Sig. (2-tailed)	,519	,014	,557	,273	,915	,691		,023
N	87	87	87	87	87	87	87	87

TO	Pearson Correlation	,595**	,282**	,405**	,351**	,412**	,382**	,244*	1
TAL	Sig. (2-tailed)	,000	,008	,000	,001	,000	,000	,023	
	N	87	87	87	87	87	87	87	87

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

#### LAMPIRAN IV

#### UJI REABILITAS

#### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,071	7

## INDIKATOR KEPUASAN PELANGGAN PADA UD. MINI TOP

### **PETUNJUK PENGISIAN :**

Beri tanda ( \*) pada kolom dengan jawaban bapak/ibu dalam pertanyaan kuisioner, yang dimana kinerja sudah sesuai dengan harapan pelanggan dengan point:

STS = 1 point      TS = 2 point      S = 3 point      SS = 4point

### **Identitas Responden :**

Nama :

<b>KETERANGAN</b>		<b>KINERJA</b>			
NO	Keterangan	STS	TS	S	SS
1	Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan karena prosedur pelayanan tidak berbelit-belit.				
2	Saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan kerena mudah memperoleh pelayanan.				
3	Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan karena pegawai memiliki kemampuan yang memadai dalam menjalankan tugasnya.				
4	Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan karena pegawai bersikap adil dan mengutamakan keinginan para pelanggan.				
5	Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan karena cepat dan sesuai dengan harapan.				
6	Saya merasa puas dengan pelayanan yang di berikan karena dalam pelayanan terdapat fasilitas yg memadai.				
7	Saya merasa puas dengan keseluruhan.				